Servidor CTI 2.0

INDICE

Contenido Pág

1. CONFIGURACIÓN DE CONEXIONES 1
1.1. PROPIEDADES 3
1.2. ELIMINAR 3
1.3. AÑADIR 4

2. CONTROLADOR CSTA FASE II PARA SERVIDOR CTI 5
2.1. INSTALACIÓN 5
2.2. CONFIGURACIÓN 5
2.3. AÑADIR 5
2.4. ELIMINAR 6
2.5. PROPIEDADES 7
2.6. CONFIGURACIÓN CT-CONNECT 7

3. CONTROLADOR DVSApi PARA SERVIDOR CTI 8
3.1. INSTALACIÓN 8
3.2. CONFIGURACIÓN 8
3.3. AÑADIR 8

4. CONTROLADOR DVCTI PARA SERVIDOR CTI 10
4.1. INSTALACIÓN 10
4.2. CONFIGURACIÓN 10
4.3. AÑADIR 11

5. CONTROLADOR DHARMANET PARA SERVIDOR CTI 12
5.1. CONFIGURACIÓN 13
5.2. AÑADIR 13
5.3. ELIMINAR 15
5.4. PROPIEDADES 15

NOTA: ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA EN EL DISCO QUE CONTIENE ESTE PRODUCTO. EL FICHERO CORRESPONDIENTE SE DENOMINA *ManUsuServidor CTI.DOC*

1. CONFIGURACIÓN DE CONEXIONES

Es preciso configurar CTIServer NG con las conexiones que debe soportar. En una instalación básica solamente se configura una conexión por defecto con un switch Dharma empleando el controlador DharmaLink CSTA. Si se instalan controladores adicionales (DVSApi para CTIServer, por ejemplo), es preciso crear una nueva conexión en la configuración.

Para acceder a la configuración de CTIServer NG utilice el icono "Configuración de Servicios" dentro menú de Inicio en Datavoice ó haga doble click sobre el icono "Servicios DataVoice" en el panel de control. Aparecerá una ventana donde se puede seleccionar el componente que se desea configurar (Figura 1):

Figura 1. Configuración de Servicios DataVoice

Haga doble-click sobre el elemento que desea configurar, en este caso *"DataVoice CTIServer"*. Aparecerá la ventana de configuración de Conexiones de CTIServer (Figura 2):

Figura 2. Configuración de Conexiones CTIServer

Las dos pestañas permiten configurar las conexiones hacia sistemas telefónicos (Switch) y hacia las aplicaciones de cliente (Clientes).

Al instalar CTIServer sólo aparecerá una conexión con un switch Dharma, y ninguna conexión de cliente. Para dar de alta nuevas conexiones de cliente será preciso instalar los controladores correspondientes y utilizar este dialogo. Consulte la documentación del controlador para más detalles.

Al instalar CTIServer se instala automáticamente el controlador DharmaLink que permite la conexión con un sistema Dharma de forma inmediata. Para que las aplicaciones cliente puedan utilizar los servicios de CTIServer será necesario instalar los controladores de cliente necesarios.

CTI Server, sólo soporta un controlador de Switch simultáneamente. Aunque pueden instalarse varios controladores de switch, solamente uno de ellos estará activo en cada momento.

El controlador DharmaLink permite controlar eficientemente un sistema Dharma utilizando recursos mínimos y con una configuración sencilla. En caso de requerirse

grandes anchos de banda en comunicaciones con el switch, o protocolos más avanzados (DVCTI por ejemplo) existe el controlador DharmaNet, instalable de forma separada.

1.1.PROPIEDADES

Para determinar las propiedades de la conexión basta con seleccionar la que deseemos y pulsar el botón "Propiedades". Cada controlador muestra unas propiedades diferentes, en el caso del controlador DharmaLink CSTA aparecerá lo siguiente (Figura 3):

Figura 3: Propiedades de una conexión DharmaLink CSTA

El campo "Pasarela A.C.D." indica la dirección IP (o nombre de máquina) del ordenador encargado de las comunicaciones con el switch Dharma. El campo "Peticiones asíncronas simultáneas" determina el máximo número de servicios iniciados concurrentemente sobre el sistema. Se recomienda no exceder el valor por defecto, aunque ciertas aplicaciones pueden requerir aumentar este valor.
Una vez establecidos los valores se pulsa OK para continuar o CANCELAR para salir de la pantalla.

1.2.ELIMINAR

Para eliminar una conexión seleccionaremos una y pulsaremos el botón "Eliminar". Un mensaje nos pedirá confirmación de la operación (Figura 4):

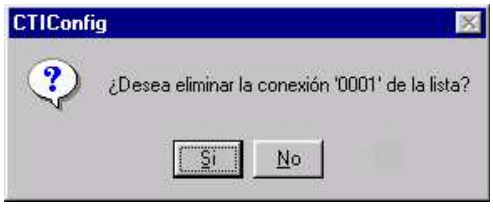

Figura 4. Confirmación para eliminar una conexión

En caso de desear eliminarlo pulsar el botón SI, por el contrario pulsar NO.

1.3.AÑADIR

Para agregar una nueva conexión pulsaremos el botón "Añadir". Aparecerá la lista con todos los controladores disponibles (de switch o de cliente dependiendo de la pestaña en que nos encontremos). En este dialogo será preciso determinar el identificador de la conexión (un número entre 1 y 99) y el controlador a utilizar (Figura 5):

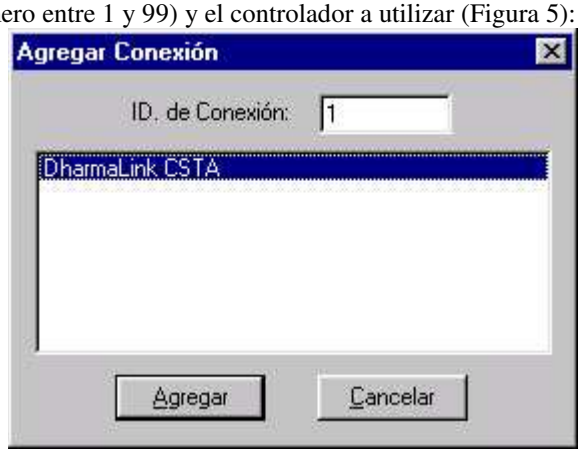

Figura 5. Añadiendo una nueva conexión a switch

Una vez añadida la nueva conexión se pedirá las propiedades de la misma (ver figura 3).

2. CONTROLADOR CSTA FASE II PARA SERVIDOR CTI

El controlador CSTA Fase II para CTIServer permite a aplicaciones desarrolladas con el protocolo estándar CSTA (ECMA 217/ECMA 218) acceder a los servicios de un sistema de telefonía. Este es el controlador recomendado para las aplicaciones desarrolladas con CT-Connect de Dialogic, Call Path de IBM, Genesys, etc.

2.1.INSTALACIÓN

Para instalar el controlador **CSTA Fase II para CTIServer** ejecutar el programa de instalación **FullCSTA2.exe.** (Ver manual de Instalación) La instalación por defecto instala el controlador en el mismo directorio que CTIServer y se recomienda mantener esta configuración. Una vez finalizada la instalación se ofrece al usuario la pantalla de configuración de conexiones de CTIServer.

2.2.CONFIGURACIÓN

Una vez instalado el controlador es preciso añadir una nueva conexión en la configuración de CTIServer. Para ello acceder a la configuración de CTIServer (por medio de 'Servicios DataVoice" en el Panel de Control o en el menú de inicio).

2.3.AÑADIR

En la pestaña de Clientes, pulsar AÑADIR. Seleccionar un nuevo identificador de conexión y seleccionar 'Controlador CSTA Fase II" (Figura 6):

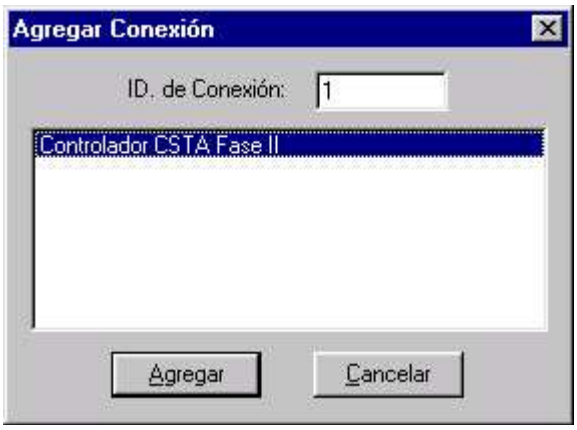

Figura 6. Añadir conexión CSTA Fase II

Una vez añadida la conexión aparecerá la ventana de configuración de la misma (Figura 7). Para continuar pulsar AGREGAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

Figura 7. Propiedades de conexión CSTA Fase II

Puerto TCP especifica el puerto TCP/IP en el que el servidor va a aceptar las conexiones de los clientes CSTA Fase II. Este es el puerto que debe especificar las aplicaciones clientes para conectarse con el servidor.
Si se marca la opción Desactivar extensiones Dharma. Los eventos generados no incorporarán ninguna extensión DataVoice a la norma CSTA fase II.

Para continuar pulsar ACEPTAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

2.4.ELIMINAR

Para eliminar la conexión con el controlador CSTA Fase II, previamente se selecciona y se pulsa el botón de eliminar. A continuación aparecerá un mensaje de advertencia, como muestra la figura, para continuar con el proceso pulsar SI, en caso contrario NO.

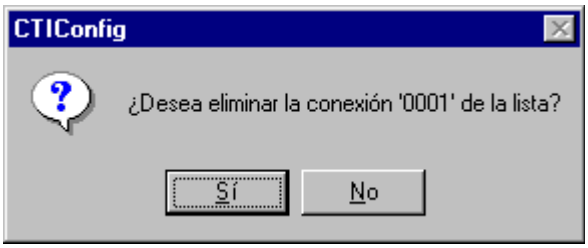

Figura 8. Eliminar controlador.

2.5.PROPIEDADES

Para realizar cualquier modificación referente a la configuración del controlador CSTA FASE II hay que pulsar la tecla PROPIEDADES. A continuación se muestra una pantalla igual a la que aparece en la figura 7. Una vez realizados los cambios pulsar ACEPATAR, para salir de la pantalla pulsar CANCELAR.

2.6.CONFIGURACIÓN CT-CONNECT

A modo de ejemplo, la configuración de una conexión CT-Connect V4.0 a un servidor CTIServer con CSTA Fase II se realizaría como sigue:

- Iniciar CT Connect Configuration.
- En el apartado "New Link" establecer el nuevo LogID de la conexión y pulsar "Add".
- En "Switch Type" seleccionar "CSTA Phase II Other..." con transporte TCP/IP y pulsar "Next".
- En "Switch IP Address" indicar la dirección IP del servidor CTIServer NG.
- En "Port Number" indicar el número de puerto especificado en la conexión de CTIServer NG. El puerto por defecto que utiliza el controlador es el 4031.
- El campo "ACSE" debe aparecer desactivado.

3. CONTROLADOR DVSApi PARA SERVIDOR CTI

El controlador DVSApi para CTIServer permite a aplicaciones desarrolladas con DVSApi acceder a los servicios de un sistema de telefonía.

3.1.INSTALACIÓN

Para instalar el controlador **DVSApi para CTIServer** ejecutar el programa de instalación **FullCSTA.exe** (Ver manual de Instalación). La instalación por defecto instala el controlador en el mismo directorio que CTIServer y se recomienda mantener esta configuración. Una vez finalizada la instalación se ofrece al usuario la pantalla de configuración de conexiones de CTIServer.

3.2.CONFIGURACIÓN

Una vez instalado el controlador es preciso añadir una nueva conexión en la configuración de CTIServer. Para ello acceder a la configuración de CTIServer (por medio de 'Servicios DataVoice" en el Panel de Control o en el menú de inicio).

3.3.AÑADIR

En la pestaña de Clientes, pulsar AÑADIR. Seleccionar un nuevo identificador de conexión y seleccionar el controlador "DVSApi" (Figura 9).

Figura 9. Añadir conexión DVSApi

Una vez añadida la conexión aparecerá la ventana de configuración de la misma (Figura 10). Para continuar pulsar AGREGAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

Figura 10. Propiedades de conexión DVSApi

Puerto TCP especifica el puerto TCP/IP en el que el servidor va a aceptar las conexiones de los clientes DVSApi Para continuar pulsar ACEPTAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

4. CONTROLADOR DVCTI PARA SERVIDOR CTI

El controlador DVCTI para CTIServer permite a aplicaciones desarrolladas con herramientas DVCTI de Datavoice acceder a los servicios de un sistema de telefonía Dharma.

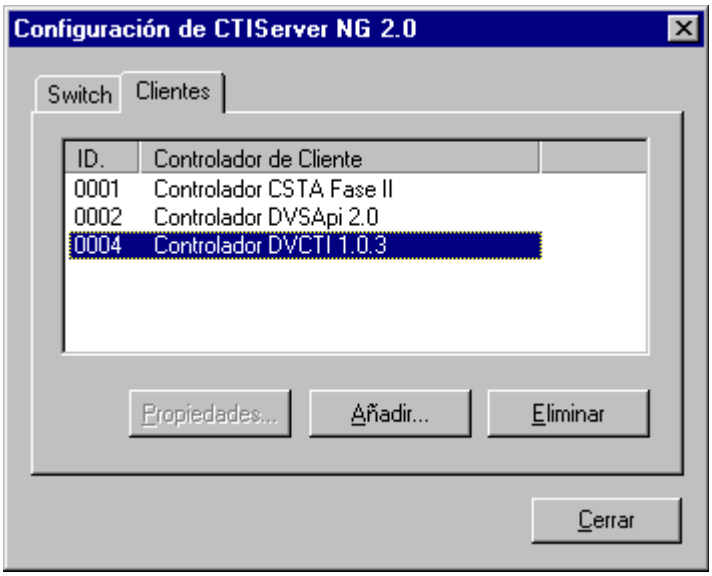

Figura 11 Cliente DVCTI

4.1.INSTALACIÓN

Para instalar el controlador **DVCTI para CTIServer** ejecutar el programa de instalación **DVCTI** (Ver manual de Instalación). La instalación por defecto instala el controlador en el mismo directorio que CTIServer y se recomienda mantener esta configuración. Una vez finalizada la instalación se ofrece al usuario la pantalla de configuración de conexiones de CTIServer.

4.2.CONFIGURACIÓN

Una vez instalado el controlador es preciso añadir una nueva conexión en la configuración de CTIServer. Para ello acceder a la configuración de CTIServer (por medio de 'Servicios DataVoice" en el Panel de Control o en el menú de inicio).

4.3.AÑADIR

En la pestaña de Clientes, pulsar AÑADIR. Seleccionar un nuevo identificador de conexión y seleccionar el controlador "DVCTI" (Figura 12).

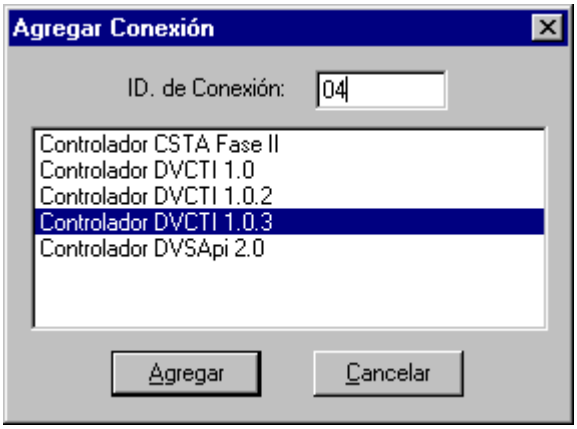

Figura 12. Añadir conexión DVCTI.

Una vez añadida la conexión aparecerá la ventana de configuración de la misma (Figura 12). Para continuar pulsar AGREGAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

5. CONTROLADOR DHARMANET PARA SERVIDOR CTI

DharmaNET, es un controlador de switch que permite utilizar los protocolos de comunicaciones de alto rendimeinto, disponbles a partir de la CPU V6.
Además de protocolo CSTA, este controlador soporta el protocolo DVCTI propietario de DataVoice.

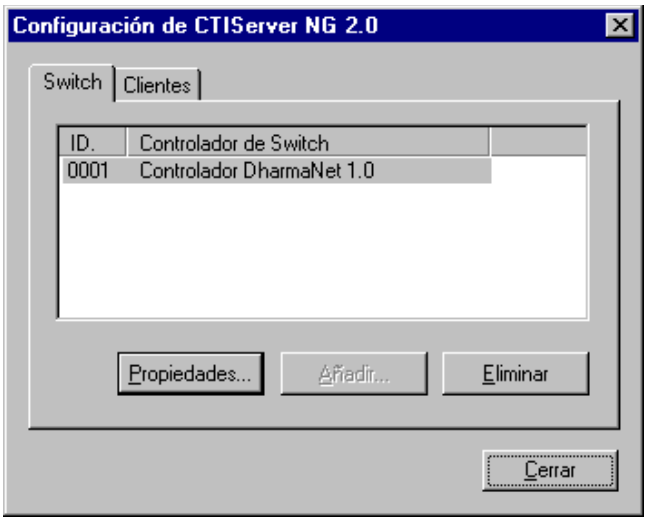

Figura 13. Controlador de switch DharmaNet.

Para instalar el controlador de switch **DharmaNet para CTIServer** ejecutar el programa de instalación **DharmaNet** (Ver manual de Instalación). La instalación por defecto instala el controlador en el mismo directorio que CTIServer y se recomienda mantener esta configuración. Una vez finalizada la instalación se ofrece al usuario la pantalla de configuración de conexiones de CTIServer.

5.1.CONFIGURACIÓN

Una vez instalado el controlador es preciso añadir una nueva conexión en la configuración de CTIServer. Para ello acceder a la configuración de CTIServer (por medio de 'Servicios DataVoice" en el Panel de Control o en el menú de inicio).

5.2.AÑADIR

Sólo se podrá añadir varios driver de switch. Pero solamente podrá estar uno activo.
En la pestaña de Switch, pulsar AÑADIR. Seleccionar un nuevo identificador de conexión y seleccionar el controlador "DharmaNet" (Figura 14).

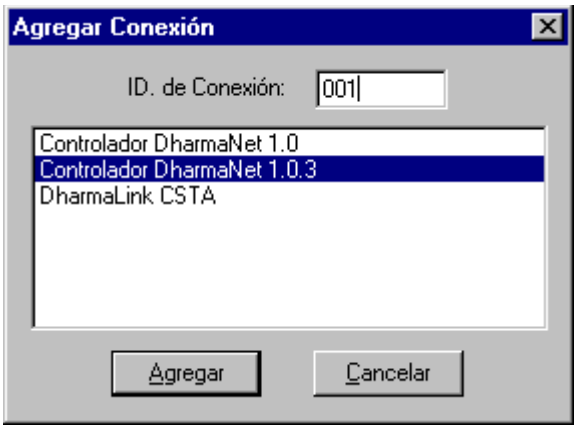

Figura 14. Añadir conexión DharmaNet.

Una vez añadida la conexión aparecerá la ventana de configuración de la misma (Figura 14). Para continuar pulsar AGREGAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

Si el programa ya ha sido instalado previamente, ha sido eliminado, y se desea volver a agregar, aparecerá una ventana que se muestra también cuando se instala dicho controlador. En esta ventana se debe configurar los siguientes elementos.

Figura 15. Configuración controladora DharmaNet.

Esta pantalla contempla los siguientes campos a definir:

- **Dirección IP Dharma.:** se indica la dirección de la CPU del sistema telefónica. Para Dharma, **CPU V6 o superior.**
- **Protocolo CSTA:** Se marcará cuando se desee enviar servicios y recibir eventos CSTA.
- **Protocolo DVCTI:** Se marcará si se desea enviar servicios y recibir eventos propietarios de Dharma, DVCTI.
- **Protocolos CSTA y DVCTI:** Se marcará si se desea activar los dos protocolos simultáneamente.
- **Avanzado:** En caso de desactivar los eventos DVCTI sobre CSTA, hay que marcar dicha opción.
- **Ventana de transmisión:** En este campo se especifica el número máximo de operaciones asíncronas simultaneas permitidas. Se recomienda dejar el valor predeterminado.

Una vez que se haya configurado el modo de transmisión de datos, pulsar ACEPTAR, en caso contrario pulsar CANCELAR.

5.3.ELIMINAR

Para eliminar la conexión con el controlador de switch DharmaNet, previamente se selecciona y se pulsar el botón de eliminar. A continuación aparecerá un mensaje de advertencia, como muestra la figura. Para continuar con el proceso pulsar SI, en caso contrario NO.

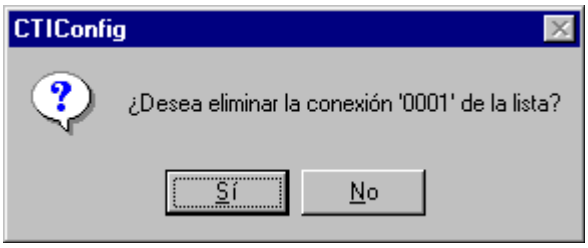

Figura 16. Eliminar controlador.

5.4.PROPIEDADES

Para realizar cualquier modificación referente a la configuración del controlador DharmaNet hay que pulsar la tecla PROPIEDADES. A continuación se muestra una pantalla igual a la que aparece en la figura 15. Una vez realizados los cambios pulsar ACEPTAR, para salir de la pantalla pulsar CANCELAR.

Notas: